

06-11

患者満足度調査結果報告

- 変則二交替制と三交替制を比較して -

広島赤十字・原爆病院 看護部

山光 ^{やまみつ} 康子 ^{やすこ}、古賀 早美、國本 慶子、河村 時子、
福田奈津子、森岡 五月、田川 玉枝

【目的】当院は平成19年度から変則二交替制（以後二交替制）を開始し、現在14病棟中7病棟が二交替制である。平成21年度の当院看護師の職務満足度調査では二交替制・三交替制における有意差はなかった。看護師の勤務体制による職務満足度についての比較研究はあるが、患者満足度からの調査研究は見当たらない。そこで、二交替制・三交替制での患者満足度の違いについて調査したので報告する。

【方法】入院中の看護に関するアンケート調査を行った。調査期間は平成22年8月14日～9月13日で、調査対象数は441名（回収率79.7%）である。質問紙は平成21年度と同じ項目とし、入院中の看護について4段階で評価した。集計結果は平成21年度と22年度で患者満足度を比較した。更に、平成22年度の結果を、二交替制・三交替制で比較・検討した。

【結果および考察】「あなたはご自身が受けた看護に満足されましたか」の項目では、「満足」が83.4%、「やや満足」が15.1%で、90%以上の患者が満足と回答した。平成21年度と22年度の調査結果を比較すると、全項目共に患者満足度に有意差はなかった。平成22年度の調査結果から、二交替制と三交替制の比較をする、患者満足度に有意差はなかった。また、「受け持ち看護師を知っている」と回答した割合は約90%で、勤務体制による違いはなかった。当院では、継続受け持ち制の固定チームナースングを取り入れており、看護師が受け持ち患者に積極的に関わっていることが伺えた。以上から、当院の患者満足は高く、二交替制・三交替制で患者満足度に差がないことがわかったので、今後も働きやすい勤務体制を選択・工夫していくとよいと考える。

06-13

固定チームに小グループ活動を用いたスタッフ支援

富山赤十字病院 看護部

永田 ^{ながた} 栄 ^{さかえ}、沢田 悦子、大橋 達子

【目的】当病棟は3科の混合病棟であり専門性を考慮し2チームでの固定チームナースングを提供している。チーム間の連携不足が問題であると感じ、チーム間をつなぐ方法として小グループを6つ設けた。チーム間の連携強化に向けて小グループ活動を行うことで、スタッフ支援における係長としての役割が明確にすることが出来た。

【方法】2チームの固定チームに、知識の習得と看護ケアの改善を目的とした各小グループをチームを超えて構成した。係長二人は小グループには所属せず、各自3グループを担当しグループ活動のサポートを行った。

【結果】係長として、部署目標に対する、グループの課題をスタッフそれぞれのレベルに合わせて、小グループリーダーに伝えた。各小グループの進行を確認し、師長へ活動状況を報告し、師長・係長間で方向の修正を行った。各小グループリーダーが中心となりグループ活動を行う中で、スタッフ1人1人が目標を明確にすることができるように関わった。スタッフからは、迷った時は誰に相談すればよいのか明確であり、タイムリーに相談できた。チームを超えてのグループ活動でチーム間の連携が図れた、個々の行動が部署目標の達成につながっていると理解できた、という意見が聞かれた。また、それぞれの活動が病棟目標達成に向け進行できていることを伝え、労いの言葉をかけ、フィッシュを用い楽しみながら実践できるようにした。スタッフ支援における係長としての役割は「師長・スタッフ間をつなぐ」「指示を伝えるだけでなく看護実践の役割モデルとなる」「スタッフが生き生きと働ける職場環境を作る」であると明確にできた。

06-12

看護管理へのデータ活用を目指した看護必要度システムの改定

盛岡赤十字病院 看護部¹⁾、盛岡赤十字病院 企画管理課²⁾

菅蒲澤 ^{しょうぶざわ} 幸子 ^{さちこ}¹⁾、目時 のり¹⁾、藤根美知子¹⁾、平船 裕子¹⁾、
山口 裕子¹⁾、宮田 衛²⁾

看護必要度評価の精度を高めると、看護管理への必要度データ活用を目指して、「看護部システム検討会」が実施した取り組みの経過を報告する。

【問題の明確化】ICUやHCUを持っていない急性期病院で、それぞれの病棟で集中管理されている患者の必要度評価は現在の一般病棟用の16項目だけでは不十分なのではないか。周産期領域やがん治療に伴う患者支援などが評価されていないのではないかと。必要度項目の中の忙しさを反映する項目が応援体制を検討する材料になるのではないかと。

【実施した企画内容】

1. 看護管理者が感じている忙しさを明確にするためのグループワーク：2010年6月に実施した。話し合った内容は、看護必要度を入力している中で日頃感じていること、管理者に忙しいと感じさせるのはどのような病棟の状態かなどでありグループワークの記録内容をKJ法に準じて分類した。
2. 必要度システムに載せる評価項目の見直し：評価項目見直しに際しては、簡井らの看護必要度Ver4チェック票項目を基本とした。さらに、GWで明らかになった忙しさの要因も含んで必要度評価項目の検討を行った。
3. 必要度マニュアルの整備と管理者への操作研修：必要度監査実施者である師長係長を対象とした操作研修を実施し、評価者により差がでないように院内マニュアルを作成した。
4. 改定した必要度システムの評価のためのアンケート調査：改定必要度システムを使用の実態と職場単位で行った研修等について師長係長対象に質問紙調査を行った。
5. 必要度データ分析

【結論】今回の取り組みを通して、必要度評価の精度を高めるための学習会の企画の重要性や、必要度データによる患者分類や配置管理など看護管理への活用の方向性を見出すことが出来た。

06-14

急性期病院のモジュール型継続受け持ち方式の課題

前橋赤十字病院 看護部

川井 ^{かわい} ひでこ ^{ひでこ}、松相 眞澄、岩田かをる、小澤 初美、
清水 明美、前田 陽子

【はじめに】A急性期病院は、モジュール型継続受け持ち方式を導入しているが、在院日数の短縮化、業務の高度化・多様化に伴い、看護方式の検討が必要となり、看護方式の現状を調査した。【目的】看護方式とその業務分担を明確にし、現在の看護方式の問題点を明らかにする。

【方法】10部署の看護師長に選択回答式、自由回答式質問紙によるアンケート調査を実施。アンケート内容は「日常生活援助業務」「補助診療業務」「その他の業務」それぞれ内容を列挙し、その業務に対し、「主に担当する者」「支援看護師に任せて良い業務」を選択、「看護業務の問題点」を自由回答で記述。選択回答式質問は、度数、百分率を算出し、自由回答式質問は、意味内容の類似性に基づきカテゴリ化した。

【倫理的配慮】研究主旨・方法について文書を配布し承諾を得た。【結果】日常生活援助業務では、主に担当するのは90%が当日担当看護師で、その90%は支援看護師に任せてよいであった。診療補助業務では、主に担当するのは95%が当日担当看護師で、95%は支援看護師に任せられないであった。現在の看護方式の問題点については、「在院日数の短縮化に関すること」「患者の割り振り」「コーディネーターの役割」「機能」「情報共有」「スタッフの能力」の6カテゴリが形成された。

【考察】日常生活援助業務は、90%が支援看護師に任せてよいという結果から、支援体制の標準化により看護の質保証、業務の効率化が図れると考える。また、スタッフの能力差を有効に活用するためには、コーディネーターの役割が重要であり、その役割の再確認とマネジメント能力の向上が必要である。課題として、一部機能別看護を取り入れた看護方式の構築と、支援体制の標準化、情報共有のシステム化が明らかになった。